MINISTRY OF CONSUMER AND BUSINESS SERVICES

2001-2002
Business Plan

Ontario

Message from the Minister

Hon. Norm W. Sterling

The Ministry of Consumer and Business Services (MCBS) is delivering on the government's commitment for a state-of-the-art "e-government" agenda that will provide people and businesses with quicker service, simpler transactions and greater choice in when, where and how they deal with government.

MCBS is becoming a leader in implementation of customer service improvement and expansion of electronic government. I can highlight only a few of our accomplishments here, but we are delivering on a new attitude in customer service. We were the first jurisdiction in the world to provide electronic land registration. Business can now incorporate online and personal property registrations and searches are being done electronically.

A new e-Laws web site has been established that vastly improves access to provincial laws. This site, with its user-friendly search engine, lets people navigate through recently published provincial laws without needing to know any legal terminology.

Ontario Business Connects continues to expand its online services. It now takes only minutes to do common transactions, such as registrations and renewals that used to take up to 12 weeks.

We've also launched the Ontario Vital Statistics Improvement Project, which will update and streamline the registration system for births and deaths, and the way people -- who are entitled to have this information -- can access it. Under the new system it will take just days, or even hours, instead of about two months to register a vital event.

We have had great success in our efforts to gain access to the European Union for our Ontario Icewine. This move will continue to promote economic growth in Ontario's wine industry, which currently employs 5,000 people in the province.

Preparing for the new economy was one of the cornerstones of the 2001 Throne Speech. The government will make Ontario the preferred jurisdiction for those seeking to do business in the digital economy. Supporting that promise, MCBS intends to introduce privacy legislation which, if passed, would protect individuals and create greater public confidence in using online services, which in turn will help propel this province to the forefront of the information economy.

We also plan to introduce modern consumer protection laws which would, if passed, make Ontario a trusted destination for electronic consumer spending.

The agenda is very ambitious but I am committed to building on our accomplishments and paving the way for the increasing demands of a seven-day-a-week, 24-hour working world that has become the reality of our 21-st century society.

Norman W. Sterling
Minister of Consumer and Business Services

101-05493/

Ministry Vision

MCBS' vision is to be a responsive, innovative world leader in customer service and consumer protection by delivering quality products for a fair, safe, dynamic and informed Ontario marketplace.

The ministry's mission is to:

- Provide for high standards of consumer protection, public safety and business practices;
- Support business growth and the investment climate in an environmentally sustainable way;
- Provide services that are relevant to, and in keeping with, the evolving marketplace;
- Facilitate the provision of consumer information and education; and,
- Respond to the public's need for efficient services that give value-for-money.

Core Businesses

1) Integrated Service Delivery

On behalf of the Ontario government, MCBS will provide individuals and businesses with greater choice in how, when and where they access government services and products. The Integrated Service Delivery Division will develop and implement an adaptive, cost effective, consumer-centred multi-channel service delivery system to provide individuals, businesses and other organizations with choice in how to access government information, services and products in a way that is seamless and speedy.

MCBS is responsible for a number of customer service functions previously located in other ministries. With the consolidation of these services into this ministry, MCBS is able to provide "one-window" access to government-wide information and programs. This has resulted in an improved service delivery system that will be convenient, accessible and make sense to the public.

These services include:

- Publications Ontario, which distributes government publications to the public and provides online access to government information, products and services.
- Access and Inquiry Services, which provides walk-in, telephone and e-mail government information services to the general public. Further, the Blue Pages initiative is being implemented in partnership with Bell Canada and federal and municipal governments to make the Blue Pages in local telephone directories easier to use.
- The 57 Government Information Centres (GICs) which provide convenient access to information and quick referral to the right specialist. The services offered by the GICs include access terminals for provincial government information and standardized packages of services and information.

2) Consumer Protection, Public Safety and Business Standards

MCBS oversees a system of regulation and enforcement that builds consumer confidence and encourages the growth of legitimate businesses. MCBS and its delegated Administrative Authorities* oversee legislation to protect consumers and regulate real estate, travel, motor vehicle dealers, elevators, amusement devices, fuel safety and

* MCBS has delegated, industry-led not-for-profit corporations that administer designated provincial laws. These are: Ontario Motor Vehicle Industry Council, Travel Industry Council of Ontario, Real Estate Council of Ontario, Technical Standards and Safety Authority, the Electrical Safety Authority and the Vintners Quality Alliance of Ontario.

electrical safety. The Ontario Film Review Board provides consumers with information to make viewing choices by classifying films and videos. MCBS is also responsible for the Ontario Board of Funeral Services and the Ontario New Home Warranty Program.

3) Alcohol and Gaming Management

MCBS maintains control of the gaming and beverage alcohol sectors through its regulatory agencies – the Ontario Racing Commission (ORC) and the Alcohol and Gaming Commission of Ontario (AGCO). The AGCO licenses and regulates casinos, charitable gaming activities and gaming service suppliers and operators. It also regulates the sale and service of beverage alcohol in public places. The ORC ensures the integrity of horse racing through regulatory controls and standards-setting. On December 15, 2000, ORC was converted from a crown corporation, funded by the Consolidated Revenue Fund, to a self-financing crown corporation. Conversion of the Ontario Racing Commission into a self-financing agency will increase the ORC's financial flexibility and its ability to respond quickly to the expanding industry. The racing industry was in support of this initiative.

Note: While the Liquor Control Board of Ontario (LCBO) reports to the Minister of Consumer and Business Services, its budget is not part of the ministry's operational budget. The LCBO is an enterprise agency responsible for the retail and distribution of beverage alcohol.

4) Registration

MCBS plays an essential role in Ontario's economy by providing the basic legal framework for many commercial activities in the province. The ministry is simplifying and streamlining business client access through the implementation of service delivery improvements. Some services are provided directly by the ministry and others through public-private sector partnerships. Services involve registering and maintaining accurate public records and providing public access to commercial data on real property, personal property registration and companies, including both businesses and not-for-profit entities.

The modernization of land registration in the province through automation and the development of the world's first remote electronic system of land-related documents demonstrates the ministry's comitment to improving service delivery through electronic channels.

MCBS registers and maintains accurate information on births, adoptions, marriages, deaths and legal name changes. The quality and timeliness of Ontario's vital statistics are of national significance as vital events occurring in Ontario constitute approximately 40 per cent of all vital events occuring in Canada.

Annual Report on Key Achievements for 2000-2001

MCBS continues to deliver high quality government services and information for businesses and consumers, a role that has grown significantly during the past year as the ServiceOntario project, Publications Ontario, Access and Inquiry Services and Government Information Centres have been integrated into the ministry.

MCBS has paved the way for new service delivery alternatives by being the first jurisdiction in the world to provide electronic land registration. This system will ultimately have more integrity and be more accurate, reliable, convenient, and consumer friendly than the traditional paper-based system. It will benefit both business and the public by increasing efficiency in land registration.

Integrated Service Delivery

The government has designated MCBS as the lead ministry in providing individuals and businesses with greater choice in how, when and where they access government services and products. The ministry is developing strategies to improve access to government information and offer routine transaction processing through integrated delivery of electronic, over-the-counter, mail and telephone services.

MCBS is working with client ministries and other jurisdictions to identify and develop new opportunities for integrated service delivery of government information and services to individuals, businesses and other organizations.

A Request for Proposal (RFP) for electronic service delivery to individuals was released in November. The RFP will result in the creation of three new service channels (Internet, call centre, public access terminals) for processing routine transactions for individuals.

In the last year, MCBS coordinated a number of early service improvements in conjunction with partner ministries. These have included:

- the introduction of an Internet Services Gateway. The Gateway allows users to notify of a change of address for driver and vehicle licences and Outdoors Cards online. People can also renew their Outdoors Cards and order Used Vehicle Information Packages and licence plate stickers for their vehicles.
- improvements to Ontario Business Connects services,
- the redesign of the Blue Pages,

- the introduction of a revolutionary new e-Laws Web site that makes laws accessible to people within days of their enactment and in simple non-legal language, and
- businesses can now file their annual corporate information returns and Articles of Incorporation electronically with MCBS. Ontario was presented with an award for Electronic Incorporation at the 2001 conference of the International Association of Corporation Administrators.

The protection of personal privacy is a top priority and is integral in the development and launch of electronic service delivery. It is MCBS' commitment to be the benchmark for "best practices" in privacy protection processes within both the public and private sectors.

Consumer Protection

MCBS launched a series of province-wide consultations intended to provide Ontarians with comprehensive and up-to-date consumer protection laws as well as to advance industry specific solutions in the areas of motor vehicle dealers, travel sales and real estate. The proposed reforms will better position both consumers and businesses in the new digital economy. The *Consumer Protection for the 21st Century* consultation paper proposals are now being reviewed with a goal of introducing new comprehensive consumer protection legislation in the fall of 2001, which would, if passed, strengthen consumer protection.

In addition to these consumer protection reforms, MCBS developed and distributed a wide range of consumer education products to help consumers be smart shoppers in the marketplace, including the Fraud-Free 2001 Calendar to help seniors avoid fraud.

MCBS has also worked with its Strategic Partnership members, which included law enforcement to shut down telemarketing "boiler rooms". Approximately $700,000 (Canadian) has been seized for return to consumers so far. Approximately 36 "boiler rooms" in Toronto have been shut down and 61 charges have been laid. The Strategic Partnership will receive the Consumer Agency Achievement Award in June 2001 from the National Association of Consumer Agency Administrators (NACAA).

Partnership in Consumer Protection and Public Safety

Ontario's new *Condominium Act* will improve protection for buyers and owners of condominiums, provide new powers for boards of directors and enable new kinds of condominium development. This *Act* and its regulations were developed after extensive consultations with many stakeholders, including associations for condominiums corporations, unit-owners and professionals, condominium managers, developers, planners, land surveyors, engineers and architects. Most of the new *Condominium Act* has been proclaimed.

Earlier this year, the *Arthur Wishart Act (Franchise Disclosure)* became law. The legislation provides a level playing field for franchisors by setting out disclosure requirements, and is also a benefit to potential franchisees. Franchising in Ontario is an enterprise involving billions of dollars in investment. A strong, competitive franchise sector helps create jobs, benefits consumers and promotes a fair, safe marketplace.

Last fall, the *Technical Standards and Safety Act* received Royal Assent in the Legislature. The Act, when it is proclaimed, would help protect the safety of Ontarians. This legislation consolidates seven laws into one and allows the regulatory framework to respond to the swift introduction of new technologies and products, which can increase and enhance public safety.

Land Registration

MCBS, which successfully completed a pilot program introducing electronic land registration services in Middlesex County, has now expanded the service to include all of Ontario beginning with online land registration in the counties of Halton, Wentworth, Peel, Dufferin and York. Approximately 70,000 electronic documents have now been registered as of May 2001.

Electronic land registration is available at six Land Registry Offices and it is being very well received. In Middlesex, Hamilton and Milton about 95 per cent of all the transactions are done online and the acceptance rate in the newer locations is already at about 25 per cent.

Encouraging Economic Development and Job Creation

The *Vintners Quality Alliance Act* was proclaimed in June 2000. This established a regulated appellation system in Ontario. Provincial standards are now comparable to France, Germany, Italy and other major wine regions in the world.

The proclamation of this new legislation was an important milestone. In March, Ontario's campaign to open Icewine market access in the European Union (EU) was successful. Access to the European market could potentially mean millions over the next several years to the province's wine industry, which currently exports only $300,000 worth of wine to the EU. This is a positive first step in the development of comprehensive wine discussions between Canada and the EU. This move will build economic growth in Ontario's wine industry, which currently employs 5,000 people in the province.

The *Wine Content and Labelling Act 2000* establishes minimum domestic grape content in wine manufactured in Ontario and enables the ministry to adopt labelling requirements for non-VQA wines.

Customer Service Improvements

MCBS has made improving customer service a cornerstone of the ministry.

Same-day over-the-counter service for birth, marriage and death certificates is now available at 14 Land Registry Offices. The Ontario Registrar General's Thunder Bay office can process the same day requests received before noon for proofs of births, deaths and marriages.

MCBS is earning praise from our customers through the ministry's service satisfaction surveys. A number of our programs (Ontario Business Connects, Government Information Centres, Publications Ontario and its call centre, POOL, Access and Inquiries, Personal Property Security Registration and the Ontario Registrar General) have received 90 per cent or higher customer satisfaction ratings.

Ontario Business Connects

The Ontario Business Connects network now totals 145 self-help workstations located in Government Information Centres, libraries, community centres and local partner offices, where business people can renew their business registration and validate their Master Business Licence in 20 minutes instead of up to 12 weeks. The Ontario Government also has partnered with the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) to create one door for these common transactions with the two levels of government. Businesses can now register for GST, corporate income tax, payroll deduction, and import/export accounts when they register or renew their business name with the Ontario government at 16 federal workstations across Ontario or via the Internet.

Ontario Business Connects and its CCRA partner received an Ontario Showcase award for their work to simplify business start-up. The program was also a finalist for IPAC's *Innovative Management Award.*

Key Commitments and Strategy for 2001-2002

MCBS' key strategies and commitments for 2001-2002 focus on the following strategies:

- modernizing consumer protection and public safety
- improved customer service and expansion of e-government
- modernizing the beverage alcohol regime
- introducing privacy legislation
- electronic land registration strategy

Modernizing Consumer Protection and Public Safety

Strategy

The growth of e-commerce and increasingly sophisticated business and consumer transactions creates many challenges that need to be addressed. Proposed modernization of consumer legislation for the 21st Century is designed to leave Ontario businesses and consumers well positioned to enjoy the benefits of new technologies and services. New consumer protection would also affect several other areas of MCBS regulation including travel agents, bailiffs, real estate brokers, and motor vehicle dealers through sector legislative reform.

Commitment

MCBS will introduce legislative reforms which, if passed, would improve the following sectors: travel, motor vehicle dealers and real estate.

Technical standards are intended to be transferred to regulations in 2001-2002, where they can be amended to more rapidly adopt new improved standards as they are developed. This will allow technical industries operating in Ontario to take advantage of innovations in safety equipment and technology, as they become available.

The ministry has reviewed the governance and performance of the delegated authorities with a view to continuous improvement.

The ministry will work to develop and support uniform marketplace standards nationally and internationally, complete with joint monitoring and enforcement.

Improved customer service and expansion of e-government

Strategy

As part of transforming the Ontario government into flexible, integrated, accountable, and customer-focused public services, MCBS has assumed the leadership for integrated, enterprise-wide service delivery of routine government services to individuals and businesses. The goal is to provide seamless and convenient access to government services through electronic channels, call centres and over-the-counter facilities.

Commitment

MCBS will support the government's commitment to "put the *service* back in public service." The goal is to be more customer-centred: where the focus is on the individual and business. We are putting ourselves in our customers' shoes, doing business with them on their terms and their timetable. It isn't enough for government to operate nine-to-five, five days a week in a world that works around the clock.

The ministry is determined to meet the increasing demands of a seven-day-a-week, 24-hour working world that has become the reality of a 21st Century society. Innovations include use of new technologies, more integrated call centres, over-the-counter services, streamlined business life cycle processes through Ontario Business Connects, and simplified access to government services. MCBS will also modernize the vital statistics system through electronic registration, same-day services, reduction of fraud, and increase the market for aggregate anonymized data.

Modernizing beverage alcohol regime

Strategy

MCBS will continue to work to create an environment that supports a modern manufacturing and retail alcohol industry that is able to compete in world markets. It will further develop, in collaboration with the wine industry and other government partners, a wine strategy to enhance domestic market share and pursue international trade opportunities.

Commitment

The ministry will continue to develop, in collaboration with the wine industry and other government partners, an Ontario Wine Strategy to integrate tourism, trade, retail and domestic marketing to ensure the continued prosperity of the Ontario grape and wine sector.

MCBS will begin a full review of the beverage alcohol regulatory regime to 1) identify opportunities to bring the legislation up to date and 2) enhance ability to more effectively respond to problems.

Privacy Legislation

Strategy

The protection of personal privacy is a top priority for the government and is integral to the development and launch of electronic service delivery. Consultation on the ministry's privacy paper was completed in September 2000 and legislation is being drafted.

Commitment

Following on the extensive consultation, MCBS proposes to introduce, in 2001, broad privacy legislation that would encourage consumer confidence in the digital economy by providing full protection of personal information, while making it possible for businesses to take advantage of growing e-business opportunities.

Electronic land registration strategy

Strategy

MCBS' strategy is to protect the integrity of the land registration system, and to give Ontario taxpayers the most efficient system possible.

Commitment

Ontario is the first jurisdiction in the world to provide electronic registration of land-related documents. MCBS is committed to completing the automation of land registration in the province and is working with Teranet Land Information Inc. to review options for project completion that satisfy public policy and cost considerations.

Key Performance Measures

Ministry of Consumer and Business Services Core Business: All Core Businesses			
Outcome/Goal	**Performance Measure**	**Standards/Targets**	**2001-2002 Commitments**
CUSTOMER SATISFACTION Respond to the public's need for efficient service that gives value for money	1. Satisfied Customers	1.1 At least 90 per cent customers satisfied. 1.2 Meet the OPS Common Service Standards.	1.1 At least 80 per cent of the ministry's customers will be satisfied. 1.2 Continue to meet all government Common Service Standards

Core Business: Alcohol and Gaming Management			
Outcome/Goal	**Performance Measure**	**Standards/Targets**	**2001-2002 Commitments**
BUSINESS GROWTH Support business growth and the investment climate in an environmentally sustainable way.	5.1 The ministry's commercial enterprises will contribute to creating jobs, investment and growth	5.1 Increased revenues and increased customer satisfaction	5.1 The ministry will ensure that in the LCBO's business plan, it sets measurable standards for customer service and meets its 2001-2002 revenue commitments

Core Business: Consumer Protection, Public Safety/Business Standards			
Outcome/Goal	**Performance Measure**	**Standards/Targets**	**2001-2002 Commitments**
BUSINESS GROWTH Support business growth and the investment climate in an environmentally sustainable way.	**2.1** Systematically remove barriers to job creation and investment	**2.1** Red tape removal	**2.1** Continuous red tape removal through the development and submission of Red Tape proposals as part of the government's Red Tape Plan.
CONSUMER PROTECTION	**3.1** Ontario will be the best jurisdiction in North America for consumer	**3.1** Best record of protecting consumers against :	**3.1** Develop a baseline for victimization rate of vulnerable groups,

Core Business: Consumer Protection, Public Safety/Business Standards			
Outcome/Goal	**Performance Measure**	**Standards/Targets**	**2001-2002 Commitments**
Provide for high standards of consumer protection, public safety and business practices.	protection and safety	- Consumer scams - Poor business practices **3.2** The best public safety record in North America for those areas that are covered by the ministry's mandate. Ontario's consumer protection and public safety standards effectively protect the public and are the best in North America.	based on consumer complaint data. **3.1** The ministry will complete all investigations within statutory time limits, leading to outcomes that are successful and/or act as a deterrent in the marketplace. **3.2** Ongoing monitoring of Delegated Authorities and Agencies for continuous improvement will occur in 2001-2002. By March 31, 2002 a complete performance review and evaluation of delegated authorities and agencies will occur. **3.2** Implement the legislative outcomes of the proposed consumer protection legislation and establish benchmarks to measure performance against other jurisdictions.
Customer Satisfaction Respond to the public's need for excellent service that gives value for money -Facilitate the provision of consumer information and education	4.1 Satisfied Customers	4.1 Maintain a suite of consumer education materials which the public rates as "highly useful"	4.1 Survey consumer stakeholders/opinion leaders to determine usefulness rating of consumer education materials and establish process for continuous improvement.

Core Business: Integrated Service Delivery			
Outcome/Goal	**Performance Measure**	**Standards/Targets**	**2001-2002 Commitments**
BUSINESS GROWTH Support business growth and the investment climate in an environmentally sustainable way.	6.1 The ministry will foster electronic commerce and consumer confidence	6.1 Remove legal barriers to electronic commerce and address any new legislative issues related to emerging technologies	6.1 Lead the implementation of the legislative outcomes of the *Ontario Privacy Act* and the *Consumer Protection Act* which are key components of

Core Business: Integrated Service Delivery			
Outcome/Goal	**Performance Measure**	**Standards/Targets**	**2001-2002 Commitments**
			Ontario's Strategy for the Digital Economy
CUSTOMER SATISFACTION Provide services that are relevant to, and in keeping with, the evolving marketplace.	7.1 Provide businesses and individuals access to services through electronic and over the counter processes.	7.1 By 2003, increase Ontarians' satisfaction with government services by becoming a world leader in delivering services on-line.	7.1 The ministry will develop and build the enterprise wide Integrated Service Delivery infrastructure for the government. Deliver the government's routine products and services as outlined in the government's Electronic Service Delivery Plan. The ministry will develop benchmarks for enterprise-wide service delivery as part of the ministry's Integrated Service Delivery mandate for the government.

Core Business: Registration			
Outcome/Goal	**Performance Measure**	**Standards/Targets**	**2001-2002 Commitments**
CONSUMER PROTECTION Provide for high standards of consumer protection, public safety and business practices.	8.1 Ontario will be a trusted guardian of registration and licensing data.	8.1 100 per cent of the ministry's clients view the ministry's registration and licensing databases as generally accurate and secure.	8.1 Ministry will perform quality assurance reviews on registration and licenses databases to ensure accuracy. No substantiated privacy complaints to the Information and Privacy Commissioner. The ministry will develop and administer a client survey to measure satisfaction with its stewardship of registration and licensing databases.

2000-2001 Ministry Spending by Core Business - Interim Actuals*

Ministry of Consumer and Business Services
Operating $156 million
Capital $ 0 million
1,150 staff

Commercial Registries
Operating $45 million
Capital $ 0 million
620 staff

Consumer Protection and Public Safety/Business Standards
Operating $ 8 million
Capital $ 0 million
100 staff

Service Delivery
Operating $10 million
Capital $ 0 million
130 staff

Gaming and Alcohol Control
Operating $41 million
Capital $ 0 million
*** 0 staff

Ministry Administration
Operating $42 million
Capital $ 0 million
170 staff **

Vital Statistics
Operating $10 million
Capital $ 0 million
130 staff

* PSAB based
** This includes $19 million for property leases for the minisry
*** This staff count excludes 449 FTEs in the Alcohol and Gaming Commission of Ontario who are not hired under the *Public Service Act.*

2001-2002 Ministry Approved Allocations by Core Business Plan*

Ministry of Consumer and Business Services
Operating $168 million
Capital $ 0 million
1,130 staff

Consumer Protection and Public Safety/Business Standards
Operating $9 million
Capital $0 million
100 staff

Integrated Service Delivery
Operating $32 million
Capital $0 million
150 staff

Alcohol and Gaming Management
Operating $35 million
Capital $ 0 million
***0 staff

Registration
Operating $46 million
Capital $ 0 million
770 staff

Ministry Administration
Operating $46 million **
Capital $ 0 million
110 staff

*Note: Staff numbers are shown as full-time equivalents
PSAB based
** This includes $20 million for property leases for the ministry
*** This staff count excludes 464 FTEs in the Alcohol and Gaming Commission of Ontario who are not hired under the *Public Service Act.*

Who to call

Questions and comments about MCBS' business plan are welcomed and should be addressed to:

Brian Kelcey, Minister's Office
416-326-3001

Sarah Jones, Communications Services Branch
416-326-8530

Communications Services Branch
Ministry of Consumer and Business Services
250 Yonge St., 35th Floor
Toronto, ON M5B 2N5

You may also visit our Web site at www.cbs.gov.on.ca or call our General Inquiry Unit in Toronto at 416-326-8555. The toll free number is 1-800-268-1142, the e-mail address is cbsinfo@cbs.gov.on.ca and the TTY/TDD is 416-326-8566.

Copies of this document are available free from:
Publications Ontario, 880 Bay Street, Toronto ON M7A 1N8. Tel: (416) 326-5300
Out-of-town customers except Ottawa call: 1-800-267-8097
In Ottawa, call (613) 238-3630 or toll-free 1-800-268-8758
Telephone service for the hearing impaired is available
toll-free throughout Ontario at 1-800-268-7095

Order copies via the Internet at http://www.publications.gov.on.ca

Obtain an electronic copy of this document at http://www.cbs.gov.on.ca

© Queen's Printer for Ontario, 2001

ISBN 0-7794-1119-6

Ce document est disponible en français

MINISTÈRE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS ET AUX ENTREPRISES

Plan d'activités
2001-2002

Ontario

Message du ministre

L'hon. Norm W. Sterling

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises s'emploie à concrétiser l'engagement du gouvernement d'intensifier l'accès en direct à ses services, en exploitant une technologie électronique de pointe. Il vise à offrir aux particuliers et aux entreprises des services plus rapides, à simplifier les transactions et à élargir le choix du lieu, du moment et du mode d'interaction avec le gouvernement.

En ce qui touche l'amélioration des services à la clientèle et l'expansion de l'accès électronique aux services du gouvernement, le ministère est en voie de devenir un véritable chef de file. Permettez-moi de souligner, entre autres faits saillants, notre nouvelle attitude face au service à la clientèle. Nous avons été la première compétence au monde à permettre l'enregistrement immobilier électronique. Aujourd'hui, nos entreprises peuvent se constituer en personne morale en ligne et il est possible d'enregistrer des biens personnels par voie électronique.

Le nouveau site Web Lois-en-ligne facilite grandement l'accès aux lois provinciales. Grâce à son moteur de recherche convivial, ce site permet de consulter les lois provinciales récemment publiées sans avoir à maîtriser la terminologie juridique.

Entreprises branchées de l'Ontario continue de rehausser sa gamme de services en ligne. Il suffit maintenant de quelques minutes pour effectuer des transactions courantes qui pouvaient exiger jusqu'à 12 semaines autrefois, comme les enregistrements et les renouvellements.

Nous avons également inauguré le Projet d'amélioration des services de l'état civil en Ontario. Ce projet permet d'actualiser et de rationaliser le système d'enregistrement des naissances et des décès, ainsi que le mode d'accès à l'information, pour les gens qui y ont droit. Grâce à ce nouveau système, l'enregistrement d'une donnée de l'état civil prend à peine quelques jours, voire quelques heures, au lieu de deux mois environ.

Les efforts déployés pour introduire le vin de glace de l'Ontario au sein de l'Union européenne ont été couronnés de succès. Cette mesure continuera de stimuler la croissance économique de l'industrie viticole ontarienne, qui procure actuellement un emploi à quelque 5 000 Ontariennes et Ontariens.

Le discours du Trône de 2001 a fait largement état de l'accueil qu'il faut réserver à la nouvelle économie. Le gouvernement compte faire de l'Ontario la compétence de choix des gens d'affaires qui désirent explorer l'économie numérique. Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises entend faire sienne cette promesse en proposant un projet de loi sur la confidentialité qui, s'il est adopté, protégerait les particuliers, inciterait le public à faire davantage confiance aux services informatisés et, en bout de ligne, propulserait la province au premier rang de l'économie de l'information.

Nous avons également l'intention d'élaborer des lois modernes en matière de protection des consommateurs qui, si elles sont adoptées, feraient de l'Ontario une destination fiable au service des consommateurs qui font des dépenses électroniques.

Notre programme s'avère très ambitieux, mais je suis pleinement engagé à faire fond sur nos réalisations et à déblayer la piste pour que nous puissions répondre à la demande accrue d'un monde où les affaires se poursuivent sept jours sur sept, 24 heures sur 24. C'est ainsi que nous pourrons nous adapter à la nouvelle réalité de la société du XXI^{e} siècle.

L'honorable Norman W. Sterling
Ministre des Services aux consommateurs et aux entreprises

Objectif général du ministère

L'objectif général du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises consiste à devenir un leader mondial innovateur et ouvert en matière de services à la clientèle et de protection des consommateurs. Pour ce faire, le ministère entend offrir des produits de qualité au sein d'un marché ontarien équitable, sécuritaire, dynamique et informé.

La mission du ministère consiste à :

- s'assurer que les activités de protection des consommateurs et de sécurité publique, ainsi que les pratiques commerciales, souscrivent aux plus hautes normes de qualité;
- promouvoir l'expansion commerciale et le climat d'investissement de manière à garantir la viabilité de l'environnement;
- offrir des services pertinents qui tiennent compte de l'évolution constante du marché;
- encourager la diffusion de l'information aux consommateurs et l'éducation des consommateurs;
- répondre aux besoins du public en offrant des services efficaces et en optimisant les ressources.

Activités de base

Prestation intégrée des services

Au nom du gouvernement de l'Ontario, le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises offrira aux particuliers et aux entreprises une plus grande latitude quant au mode, au lieu et à la période d'accès aux services et produits gouvernementaux. La Division de la prestation intégrée des services élaborera et mettra sur pied un système de prestation de services multi-canaux adaptatif, rentable et axé sur les clients. Ce système donnera aux particuliers, aux entreprises et aux organisations le choix parmi plusieurs modes d'accès intégrés et rapides à l'information, aux services et aux produits gouvernementaux.

Le ministère assume la responsabilité de divers groupes de services à la clientèle qui relevaient autrefois d'autres ministères. En raison de la consolidation de ces services au sein d'un seul ministère, le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises est en mesure de fournir un accès à guichet unique à l'ensemble des programmes et services gouvernementaux. Il en résulte un système de prestation des services amélioré qui s'avère à la fois pratique, accessible et convivial aux yeux du public.

Ces services comprennent les suivants :

- Publications Ontario, qui distribue les publications gouvernementales au public et qui fournit un accès en ligne à l'information, aux produits et aux services du gouvernement;
- les Services d'accès aux renseignements, qui offrent au public des services au comptoir ainsi que des services téléphoniques et par courriel. De plus, le ministère s'affaire à implanter son initiative des Pages bleues, en partenariat avec Bell Canada, le gouvernement fédéral et les municipalités, de manière à faciliter la consultation des Pages bleues des annuaires téléphoniques;
- les 57 Centres d'information du gouvernement (CIG), qui assurent un accès facile à l'information ainsi qu'à des services d'aiguillage rapide au bon spécialiste. Ces centres offrent aussi des terminaux d'accès à l'information gouvernementale provinciale et des groupes normalisés de services et de renseignements.

Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises gère un système de réglementation et d'application qui rehausse la confiance du public et encourage la croissance des entreprises légitimes. Le ministère et ses autorités administratives

déléguées* veillent à l'application des lois visant à protéger les consommateurs et à réglementer l'immobilier, les voyages, les marchands de véhicules automobiles, les ascenseurs, les attractions, la sécurité du carburant et la sécurité électrique. La Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario donne aux consommateurs l'information nécessaire pour faire des choix éclairés en classant les films et les vidéos. Le ministère est également responsable du Conseil des services funéraires de l'Ontario et du Programme de garantie des maisons neuves de l'Ontario.

Gestion des alcools et des jeux

Le ministère assure le contrôle des secteurs des jeux et de l'alcool par l'entremise de ses organismes de réglementation – la Commission des courses de l'Ontario (CCO) et la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO). La CAJO délivre les permis et réglemente les casinos, les jeux de bienfaisance, et les fournisseurs et exploitants de services de jeux. Elle réglemente aussi la vente et le service de l'alcool dans des lieux publics. La CCO garantit l'intégrité des courses de chevaux en imposant des contrôles réglementaires et en établissant des normes. Le 15 décembre 2000, la CCO a changé de statut, passant d'une société d'État financée par le Trésor à une société d'État autofinancée. La conversion de la Commission des courses de l'Ontario lui accordera une plus grande latitude financière et lui permettra de réagir rapidement aux besoins d'une industrie en pleine expansion. L'industrie des courses a appuyé cette mesure.

Remarque : Même si la Régie des alcools de l'Ontario relève du ministre des Services aux consommateurs et aux entreprises, son budget ne fait pas partie du budget de fonctionnement du ministère. La Régie est l'organisme d'entreprise responsable de la vente au détail et de la distribution de l'alcool.

Enregistrement

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises joue un rôle essentiel au sein de l'économie ontarienne en produisant le cadre légal qui sous-tend beaucoup d'activités commerciales dans la province. Le ministère s'affaire à simplifier et à rationaliser l'accès offert aux clients commerciaux en améliorant le mode de prestation des services. Certains services relèvent directement du ministère alors que

*Le ministère a délégué à des sociétés sans but lucratif dirigées par l'industrie l'administration de certaines lois provinciales. Les sociétés retenues sont : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles, le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario, le Conseil ontarien de l'immobilier, la Commission des normes techniques et de la sécurité, l'Office de la sécurité des installations électriques et le Vintners Quality Alliance de l'Ontario.

d'autres résultent de partenariats entre les secteurs public et privé. Les services comprennent l'enregistrement et la conservation de dossiers publics particuliers, l'accès du public aux données commerciales sur les biens immeubles, l'enregistrement des biens meubles et des compagnies, y compris les entreprises et les entités sans but lucratif.

La modernisation de l'enregistrement immobilier dans la province grâce à l'automatisation et à l'instauration du premier système électronique à distance de documents relatifs à l'immobilier au monde ilustre bien l'engagement du ministère à améliorer le mode de prestation des services à l'aide des canaux électroniques.

Le ministère assure l'inscription et la mise à jour de données exactes sur les naissances, les adoptions, les mariages, les décès et les changements légaux de nom. La qualité et le caractère opportun des données de l'état civil de l'Ontario revêtent une grande signification à l'échelle nationale, puisque les événements démographiques civils qui se produisent en Ontario représentent 40 pour 100 de tous les événements démographiques au Canada.

Rapport annuel sur les réalisations clés en 2000-2001

Le ministère continue de fournir aux consommateurs et aux entreprises de l'information et des services gouvernementaux de haute qualité. Ce rôle a pris une ampleur considérable au cours de la dernière année, au fur et à mesure que le ministère a intégré le projet de ServiceOntario, Publications Ontario, les Services d'accès aux renseignements et les Centres d'information du gouvernement.

Le ministère a tracé la voie à de nouveaux modes de prestation des services, et l'Ontario est devenu la première compétence au monde à offrir l'enregistrement immobilier électronique. En bout de ligne, ce système assurera une plus grande intégrité et s'avérera plus précis, plus fiable, plus pratique et plus convivial que le système sur papier classique. Il profitera à la fois aux entreprises et au public, puisqu'il rendra les opérations d'enregistrement immobilier plus efficaces.

Prestation intégrée des services

Le gouvernement a donné au ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises la responsabilité d'offrir aux particuliers et aux entreprises des choix élargis quant au mode, au moment et au lieu d'accès aux produits et services gouvernementaux. Le ministère s'affaire à établir des stratégies dans le but d'améliorer l'accès à l'information gouvernementale et de permettre le traitement de transactions courantes par la prestation intégrée des services électroniques, téléphoniques, au comptoir et par courrier.

Le ministère collabore avec des ministères clients et d'autres compétences en vue de repérer et d'établir de nouveaux débouchés pour la prestation intégrée de l'information et des services gouvernementaux destinés aux particuliers, aux entreprises et à d'autres organisations.

Une demande de propositions relative à la prestation de services électroniques aux particuliers a été publiée au mois de novembre. Cette demande entraînera la création de nouveaux canaux de services (Internet, centre d'appels et terminaux d'accès public) qui permettront de répondre aux demandes courantes des particuliers.

Au cours de la dernière année, le ministère a coordonné l'instauration des premières améliorations au service, en accord avec des ministères partenaires, y compris les suivantes :

- l'introduction d'une passerelle pour les services Internet. Cette passerelle permet aux usagers de faire part d'un changement d'adresse pour les permis de conduire et les plaques d'immatriculation et les Cartes Plein air en ligne. Les gens peuvent également renouveler leurs Cartes Plein air et commander la Trousse d'information sur les véhicules d'occasion et des vignettes d'immatriculation;
- l'amélioration des services d'Entreprises branchées de l'Ontario;
- le réaménagement des Pages bleues;
- l'introduction d'un site Web révolutionnaire, Lois-en-ligne. Ce site permet de consulter les nouvelles lois, puisqu'elles sont affichées quelques jours seulement après leur adoption, dans un langage non juridique, clair et facile à comprendre;
- la communication par voie électronique, par les entreprises, de leur déclaration annuelle de renseignements des corporations et de leurs statuts constitutifs. D'ailleurs, l'Ontario a reçu un prix pour ses services d'incorporation électronique lors de la conférence de 2001 de l'International Association of Corporation Administrators, tenue plus tôt cette année.

La question du respect de la vie privée figure parmi les grandes priorités du ministère et fait intégralement partie du développement et du lancement des systèmes de prestation électronique des services. Le ministère s'est engagé à devenir le point de référence des « pratiques exemplaires » qui sous-tendent les mesures de respect de la vie privée au niveau des secteurs public et privé.

Protection des consommateurs

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises a mené une série de consultations à l'échelle provinciale dans l'optique d'offrir à la population ontarienne des lois complètes, modernes et ponctuelles en matière de protection des consommateurs, et de proposer des solutions destinées spécifiquement aux marchands de véhicules automobiles, à l'industrie des voyages et au secteur de l'immobilier. Les réformes proposées aideront à mieux positionner les consommateurs et les entreprises au sein de la nouvelle économie numérique. Les propositions contenues dans le document de consultation *Protection des consommateurs au XXI^e siècle* sont en voie d'examen et le ministère espère introduire, à l'automne 2001, une nouvelle loi exhaustive qui, si elle est adoptée, permettrait de mieux protéger les droits des consommateurs.

En plus des réformes apportées à la protection des consommateurs, le ministère a conçu et distribué une gamme de produits pour renseigner les consommateurs et les inciter à faire des choix éclairés au sein du marché, y compris un calendrier 2001 pour sensibiliser les aînés aux dangers de fraude.

Le ministère a également collaboré avec ses partenaires stratégiques, y compris les responsables de l'application des lois, en vue de mettre fin aux activités de télémarketing axées sur la vente sous pression. Jusqu'à maintenant, on a réussi à saisir quelque 700 000 $CAN qui ont servi à rembourser les consommateurs. À Toronto seulement, environ 36 centres de vente sous pression ont fermé leurs portes et 61 accusations ont été portées contre eux. Au mois de juin 2001, la National Association of Consumer Agency Administrators (NACAA) décernera un prix aux partenaires stratégiques, soit le *Consumer Agency Achievement Award.*

Partenariat pour la protection des consommateurs et la sécurité publique

La nouvelle *Loi sur les condominiums* de l'Ontario protégera davantage les droits des acheteurs et des propriétaires de condominiums, accordera de nouveaux pouvoirs aux conseils d'administration et permettra de nouveaux types de développement des condominiums. Cette loi et ses règlements ont été mis au point à la suite d'intenses consultations auprès de nombreux intervenants, y compris des associations de sociétés de condominiums, des propriétaires d'unités, des professionnels, des gérants de condominiums, des promoteurs immobiliers, des planificateurs urbains, des arpenteurs-géomètres, des ingénieurs et des architectes. La majeure partie de la nouvelle *Loi sur les condominiums* est entrée en vigueur.

La *Loi Arthur Wishart sur la divulgation relative aux franchises* est entrée en vigueur au début de l'année. Cette loi établit des règles du jeu équitables qui profitent aux franchiseurs, puisqu'elles précisent les exigences propres à la divulgation. Cette loi s'avère également utile aux franchisés éventuels. En Ontario, le commerce des franchises représente des millions de dollars en investissement. Un secteur des franchises solide et concurrentiel encourage la création d'emplois, profite aux consommateurs et favorise un marché commercial sécuritaire et équitable.

L'automne dernier, la *Loi sur les normes techniques et la sécurité* a reçu la sanction royale. Lorsqu'elle sera promulguée, cette loi aidera à garantir la sécurité des Ontariennes et Ontariens. Elle regroupera sept lois et fournira le cadre réglementaire nécessaire de manière à réagir rapidement aux nouvelles technologies et nouveaux produits, au fur et à mesure de leur développement, ce qui permettra de rehausser et d'améliorer la sécurité publique.

Enregistrement immobilier

Un programme pilote du ministère visant à instaurer des services d'enregistrement immobilier électronique dans le comté de Middlesex a remporté un grand succès. Ce service sera élargi à toute la province de l'Ontario, en commençant par

l'enregistrement immobilier en ligne dans les comtés de Halton, de Wentworth, de Peel, de Dufferin et de York. Quelque 70 000 documents électroniques avaient été enregistrés en mai 2001.

En outre, des services d'enregistrement immobilier électronique sont offerts dans six bureaux d'enregistrement immobilier et s'avèrent très populaires. Dans les comtés de Middlesex, de Hamilton et de Milton, 95 pour 100 environ de toutes les transactions s'effectuent en ligne et le taux d'acceptation dans les plus récents sites atteint déjà environ 25 pour 100.

Soutien au développement économique et à la création d'emplois

Promulguée en juin 2000, la *Loi sur la société appelée Vintners Quality Alliance* a permis d'établir un système d'appellation contrôlée en Ontario. Les normes provinciales sont maintenant comparables à celles en vigueur en France, en Italie, en Allemagne et dans d'autres grandes régions vinicoles du monde.

La promulgation de cette nouvelle loi constitue une étape marquante. Au mois de mars, la campagne de l'Ontario visant à favoriser l'accès du vin de glace aux marchés de l'Union européenne (UE) s'est avérée fructueuse. L'accès aux marchés européens pourrait injecter des millions de dollars dans l'industrie viticole ontarienne au cours des prochaines années. À l'heure actuelle, les exportations de vin vers l'UE ne représentent que 300 000 $ environ. Il s'agit donc d'une étape positive qui devrait stimuler le dialogue sur les vins entre le Canada et l'Union européenne. Cette mesure favorisera également la croissance économique de l'industrie ontarienne du vin, qui représente actuellement 5 000 emplois dans la province.

La *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* détermine un contenu minimal de raisins indigènes dans le vin fabriqué en Ontario et permet au ministère d'adopter des critères d'étiquetage pour les vins qui ne sont pas des appellations contrôlées.

Amélioration du service à la clientèle

L'amélioration du service à la clientèle constitue dorénavant la pierre angulaire des efforts ministériels.

Il est maintenant possible d'offrir des services au comptoir d'un jour pour les certificats de naissance, de mariage et de décès dans 14 bureaux d'enregistrement immobilier. Le bureau du Registraire général de l'Ontario à Thunder Bay peut traiter, le jour même, les demandes de certificats de naissance, de décès et de mariage qui lui parviennent avant l'heure du midi.

Les sondages sur la satisfaction des clients effectués par le ministère révèlent que les clients sont fort impressionnés par la qualité des services offerts. Certains de nos programmes (Entreprises branchées de l'Ontario, Centres d'information du gouvernement, Publications Ontario et son centre d'appels [Publications Ontario en direct ou POD], Accès aux renseignements, Enregistrement des sûretés mobilières par voie électronique, Registraire général de l'Ontario) suscitent un taux de satisfaction de la clientèle de 90 pour 100 ou plus.

Entreprises branchées de l'Ontario

Le réseau des Entreprises branchées de l'Ontario comprend maintenant 145 postes de travail informatisés établis dans les Centres d'information du gouvernement, les bibliothèques, les centres communautaires et les bureaux des partenaires locaux. Grâce à ces postes, les gens d'affaires peuvent renouveler leur enregistrement commercial et valider leur permis principal d'entreprise en 20 minutes, des formalités qui pouvaient exiger jusqu'à 12 semaines auparavant. Le gouvernement de l'Ontario s'est aussi associé à l'Agence canadienne des douanes et du revenu (ACDR) afin d'établir un guichet unique pour les transactions courantes au niveau des deux gouvernements. Les entreprises peuvent dorénavant demander un compte de TPS, de déclaration de revenu d'entreprise, de déductions à la source et d'importation-exportation lorsqu'elles s'enregistrent ou renouvellent leur nom d'entreprise auprès du gouvernement de l'Ontario et ce, dans 16 postes fédéraux à l'échelle de l'Ontario ou par Internet.

Entreprises branchées de l'Ontario et son partenaire, l'ACDR, ont obtenu un prix Expo Ontario pour le travail effectué en vue de simplifier les procédés de démarrage des entreprises. Le programme était également finaliste pour recevoir le *Prix IAPC pour gestion innovatrice.*

Engagements et stratégies clés en 2001-2002

Les engagements et stratégies clés du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises pour 2001-2002 s'énoncent ainsi :

- modernisation des mesures de protection des consommateurs et de sécurité publique;
- amélioration du service à la clientèle et expansion des services gouvernementaux en ligne;
- modernisation de la réglementation sur l'alcool;
- introduction de la législation relative au respect de la vie privée;
- stratégie d'enregistrement immobilier électronique.

Modernisation des mesures de protection des consommateurs et de sécurité publique

Stratégie

L'explosion du commerce électronique ainsi que la croissance et le perfectionnement constants des transactions commerciales posent de nombreux défis au ministère. Le projet de modernisation de la législation touchant les consommateurs au XXI^{e} siècle vise à positionner avantageusement les entreprises et les consommateurs ontariens, afin qu'ils profitent des nouvelles technologies et des nouveaux services. La protection accrue offerte aux consommateurs profiterait également à d'autres domaines de réglementation relevant du ministère, y compris ceux des agents de voyages, des huissiers, des courtiers en immeubles et des marchands de véhicules moteurs, grâce aux réformes législatives apportées.

Engagement

Le ministère proposera des réformes législatives qui, si elles sont adoptées, amélioreront les secteurs suivants : les voyages, le commerce de véhicules moteurs et l'immobilier.

Les normes techniques devraient être converties en règlements en 2001-2002, ce qui permettra de les modifier plus rapidement pour adopter de nouvelles normes au fur et à mesure qu'elles seront élaborées. De cette façon, les industries techniques de l'Ontario pourront profiter des innovations au niveau de la technologie et de l'équipement de sécurité dès qu'elles seront disponibles.

Le ministère a examiné la gestion et le rendement relatifs aux pouvoirs délégués, dans l'optique d'un processus d'amélioration continue.

Le ministère s'affairera à élaborer et à soutenir des normes de marché homogènes aux plans national et international, y compris des activités conjointes de surveillance et d'exécution.

Amélioration du service à la clientèle et expansion des services gouvernementaux en ligne

Stratégie

Dans le cadre des efforts engagés pour transformer le gouvernement de l'Ontario en un centre de services polyvalent, intégré, responsable et pleinement axé sur la clientèle, le ministère joue un rôle de meneur dans la prestation intégrée, à l'échelle globale des entreprises, de services gouvernementaux courants aux particuliers et aux entreprises. Son objectif consiste à garantir un accès pratique et ininterrompu aux services gouvernementaux, par le biais de canaux électroniques, de centres d'appels et de comptoirs.

Engagement

Le ministère appuiera l'engagement du gouvernement à redonner « sa pleine *fonction de service* à la fonction publique » en mettant pleinement l'accent sur les particuliers et les entreprises. Le ministère entend adopter le point de vue des entreprises et transiger avec elles en tenant compte de leurs réalités, de leurs exigences et de leurs échéanciers propres. Dans un univers où les affaires se brassent 24 heures sur 24, il n'est plus suffisant d'offrir des services de neuf heures à dix-sept heures, cinq jours par semaine.

Le ministère a la ferme intention de s'adapter aux nouvelles réalités du XXI^{e} siècle liées aux demandes croissantes de la semaine de sept jours, 24 heures par jour. Les innovations comprennent le recours aux nouvelles technologies, une meilleure intégration des centres d'appels et des services au comptoir, des procédés de cycle de vie commercial plus rationalisés par le biais d'Entreprises branchées de l'Ontario, et

un accès simplifié aux services gouvernementaux. Le ministère compte également moderniser son système de données de l'état civil grâce à l'enregistrement électronique, aux services d'un jour, à la réduction des cas de fraude et à l'accroissement du marché des données cumulatives anonymes.

Modernisation de la réglementation sur l'alcool

Stratégie

Le ministère poursuivra ses efforts en vue de créer les conditions propices à la croissance d'une industrie de fabrication et de vente de produits alcoolisés moderne et capable de se tailler une place enviable au sein des marchés mondiaux. Il continuera de mettre au point, en collaboration avec l'industrie viticole et d'autres partenaires gouvernementaux, une stratégie vinicole pour rehausser la part de marché au Canada et pour explorer de nouvelles possibilités commerciales sur le plan international.

Engagement

Le ministère continuera d'élaborer, de concert avec l'industrie viticole et d'autres partenaires gouvernementaux, une stratégie viticole ontarienne qui intégrera des domaines tels que le tourisme, le commerce, la vente au détail et la commercialisation nationale, de manière à garantir la prospérité soutenue du secteur du vin et du raisin de l'Ontario.

Le ministère inaugurera une étude exhaustive du système de réglementation sur l'alcool dans le but de : 1) trouver des façons de moderniser les lois actuelles; 2) concevoir des outils qui permettront de régler plus efficacement les problèmes.

Législation relative au respect de la vie privée

Stratégie

La protection de la vie privée constitue l'une des grandes priorités du gouvernement et revêt une importance cruciale pour l'élaboration et l'instauration d'un système de prestation électronique de services. Les consultations afférentes au document ministériel sur le respect de la vie privée ont eu lieu en septembre 2000 et le ministère s'affaire actuellement à rédiger la loi.

Engagement

En guise de suivi aux consultations exhaustives, le ministère a choisi d'introduire, en 2001, une loi globale sur le respect de la vie privée pour rehausser la confiance des consommateurs à l'égard de l'économie numérique. Cette législation assurerait la protection totale des renseignements personnels et permettrait aux entreprises de profiter pleinement des possibilités du commerce électronique.

Stratégie d'enregistrement immobilier électronique

Stratégie

La stratégie du ministère consiste à sauvegarder l'intégrité du système d'enregistrement immobilier et à offrir aux contribuables ontariens le système le plus efficient qui soit.

Engagement

L'Ontario est la première compétence au monde à permettre l'enregistrement électronique de documents immobiliers. Le ministère s'est engagé à terminer l'automatisation des fonctions d'enregistrement immobilier à l'échelle de la province et à collaborer avec Teranet Land Information Inc. pour trouver des façons de compléter le projet qui tiennent compte à la fois des politiques publiques et des coûts.

Mesures clés d'évaluation de la performance

Activité de base : Toutes les activités de base

Buts/résultats	Mesures	Objectifs/normes	Engagements 2001-2002
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE Répondre aux besoins de la clientèle, qui recherche des services efficaces, en fonction de l'optimisation des ressources.	Satisfaction de la clientèle.	Satisfaction d'au moins 90 % des clients. Réponse aux normes communes de service de la FPO.	Au moins 80 % des clients du ministère seront satisfaits. Continuer d'adhérer aux normes communes de service du gouvernement.

Activité de base : Gestion de l'alcool et des jeux

Buts/résultats	Mesures	Objectifs/normes	Engagements 2001-2002
CROISSANCE COMMERCIALE Encourager la croissance commerciale et le climat d'investissement selon les principes du développement écologiquement viable.	Les entreprises commerciales du ministère contribueront à créer des emplois et à susciter l'investissement et la croissance.	Accroissement des revenus et satisfaction accrue des clients.	Le ministère s'assurera que le plan d'activités de la Régie des alcools établit des normes mesurables au niveau du service à la clientèle et respecte ses engagements quant aux revenus pour 2001-2002.

Activité de base : Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales

Buts/résultats	Mesures	Objectifs/normes	Engagements 2001-2002
CROISSANCE COMMERCIALE Encourager la croissance commerciale et le climat d'investissement selon les principes du développement écologiquement viable.	Abolir systématiquement les obstacles qui nuisent à la création d'emplois et à l'investissement.	Éliminer les tracasseries administratives.	Éliminer continuellement les tracasseries administratives en élaborant et en soumettant des propositions dans le cadre du plan gouvernemental élaboré en ce sens.

Activité de base : Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales (suite)

Buts/résultats	Mesures	Objectifs/normes	Engagements 2001-2002
PROTECTION DES CONSOMMATEURS Prévoir l'application de normes élevées pour la protection des consommateurs, la sécurité publique et les pratiques commerciales.	L'Ontario deviendra la meilleure compétence en Amérique du Nord dans le domaine de la protection des consommateurs et de la sécurité publique.	Meilleure performance en vue de protéger les consommateurs contre : - l'escroquerie - les pratiques commerciales douteuses. La meilleure fiche de sécurité publique en Amérique du Nord dans les secteurs compris dans le mandat du ministère. Les normes de protection des consommateurs et de sécurité publique de l'Ontario protègent bien le public et s'avèrent les meilleures en Amérique du Nord.	Fixer une ligne de départ quant au taux de victimisation des groupes vulnérables à partir des données sur les plaintes des consommateurs. Le ministère effectuera toutes les enquêtes à l'intérieur des délais légaux fixés, ce qui produira des résultats efficaces et aura un effet préventif au niveau du marché. La surveillance continue des autorités et organismes délégués pour vérifier les améliorations constantes s'effectuera d'ici 2001-2002. Une évaluation complète de la performance et une évaluation des autorités et organismes délégués auront lieu d'ici le 31 mars 2002. Mettre en oeuvre les résultats législatifs de la loi sur la protection du consommateur proposée et établir des repères pour évaluer la performance en rapport avec celles d'autres compétences.
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE Répondre aux besoins de la clientèle, qui veut d'excellents services offrant un bon rapport qualité-coûts. -Faciliter la diffusion de renseignements aux consommateurs et l'éducation des consommateurs.	Satisfaction de la clientèle.	Continuer de produire une série de documents éducatifs sur la consommation que les membres du public jugent « très utiles ».	Effectuer des sondages auprès des intervenants et meneurs d'opinion pour établir le degré d'utilité du matériel éducatif sur la consommation et adopter un processus d'amélioration constante.

Activité de base : Prestation intégrée des services			
Buts/résultats	**Mesures**	**Objectifs/normes**	**Engagements 2001-2002**
CROISSANCE COMMERCIALE Encourager la croissance commerciale et le climat d'investissement selon les principes du développement écologiquement viable.	Le ministère favorisera le commerce électronique et la confiance des consommateurs.	Éliminer les obstacles légaux qui nuisent au commerce électronique et régler tout nouveau problème légal lié aux technologies naissantes.	Prendre les devants en appliquant les résultats législatifs de la loi sur la protection de la vie privée proposée et de la *Loi sur la protection du consommateur,* qui constituent les composantes clés de la *Stratégie sur l'économie numérique de l'Ontario.*
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE Fournir des services pertinents qui tiennent compte de l'évolution constante du marché.	Permettre aux entreprises et aux particuliers d'accéder aux services en ayant recours aux services au comptoir et aux services électroniques.	Augmenter d'ici 2003 le taux de satisfaction de la population ontarienne à l'égard des services gouvernementaux en devenant un leader mondial dans la prestation de services en ligne.	Le ministère élaborera et instaurera l'infrastructure de prestation intégrée des services applicable à l'ensemble des entreprises pour le compte du gouvernement. Le ministère offrira les produits et services courants du gouvernement, tel que le précise le plan de prestation électronique des services du gouvernement. Le ministère établira des repères pour la prestation des services à l'ensemble des entreprises, conformément au mandat du ministère relatif à la prestation intégrée des services gouvernementaux.

Activité de base : Enregistrement			
Buts/résultats	**Mesures**	**Objectifs/normes**	**Engagements 2001-2002**
PROTECTION DES CONSOMMATEURS Prévoir l'application de normes élevées pour la protection des consommateurs, la sécurité publique et les pratiques commerciales.	L'Ontario assumera le rôle de gardien de confiance des données d'enregistrement et de licence.	100 % des clients du ministère considèrent les bases de données d'enregistrement et de licence du ministère comme généralement sécuritaires et exactes.	Le ministère procédera à des évaluations de la qualité des bases de données d'enregistrement et de licence pour en garantir l'exactitude. Aucune plainte justifiée relative au respect de la vie privée soumise au Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. Le ministère élaborera et administrera un sondage pour évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard de la régie des bases de données d'enregistrement et de licence.

*Données réelles provisoires sur les dépenses du ministère par activité de base en 2000-2001**

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

Fonctionnement	156 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	1 150 employés

Enregistrements commerciaux

Fonctionnement	45 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	620 employés

Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales

Fonctionnement	8 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	100 employés

Prestation des services

Fonctionnement	10 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	130 employés

Gestion des alcools et des jeux

Fonctionnement	41 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	0 employé ***

Administration du ministère

Fonctionnement	42 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	170 employés **

Statistiques de l'état civil

Fonctionnement	10 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	130 employés

*Selon la méthode comptable du CCSP.

**Incluant 19 millions de dollars pour les baux de propriété du ministère.

***Sont exclus les 449 ETP de la Commission des alcools et des jeux qui ne sont pas employés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.

*Plan des affectations 2001-2002 approuvées par le ministère par activité de base**

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

Fonctionnement	168 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	1 130 employés

Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales

Fonctionnement	9 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	100 employés

Prestation intégrée des services

Fonctionnement	32 millions de $
Capital	0 million de $
	150 employés

Gestion des alcools et des jeux

Fonctionnement	35 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	0 employé ***

Enregistrement

Fonctionnement	46 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	770 employés

Administration du ministère

Fonctionnement	46 millions de $ **
Immobilisations	0 million de $
	110 employés

Remarque : Le nombre d'employés représente des équivalents temps plein.
*Selon la méthode comptable du CCSP.
** Incluant 20 millions de dollars pour les baux de propriété du ministère.
*** Sont exclus les 464 ETP de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario qui ne sont pas employés en vertu de la *Loi sur la fonction publique.*

Personnes à contacter

Les questions ou commentaires concernant le plan d'activités du ministère sont les bienvenus. Prière de communiquer avec :

Brian Kelcey, Bureau du ministre
416 326-3001

Sarah Jones, Direction des services de communications
416 326-8530

Direction des services de communications
Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises
250, rue Yonge, 35^{e} étage
Toronto (Ontario) M5B 2N5

Vous pouvez également visiter notre site Web à www.cbs.gov.on.ca ou téléphoner à l'Unité des renseignements généraux de Toronto au 416 326-8555. Le numéro sans frais est le 1 800 268-1142, l'adresse de courriel est cbsinfo@cbs.gov.on.ca et le numéro ATS/ATM est le 416 326-8566.

On peut se procurer des exemplaires gratuits du présent document auprès de :
Publications Ontario
880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8
Téléphone : 416 326-5300
Clients d'autres régions, sauf Ottawa, faire le 1 800 668-9938.
À Ottawa, faire le (613) 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758.
Service téléphonique aux malentendants :
composer sans frais, n'importe où en Ontario, le 1 800 268-7095.

On peut commander des exemplaires du présent document par Internet à :
http://www.publications.gov.on.ca

Copie électronique du présent document disponible à :
http://www.gov.on.ca

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2001

ISBN 0-7794-1170-6

This document is also available in English.